

SEGUIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

OBJETIVO	CATEGORIA	ESTRATEGIA		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	AVANCE ABRIL 2016
P L A N ANTICORRUPCIÓN SATENA 2016	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA	1. ESTRATÉGIA ACTIVA.	Divulgar los resultados de la gestión de la empresa en la página web	Publicar los indicadores de Gestión trimestralmente	Oficina de Desarrollo Organizacional	Para el segundo trimestre del 2016 se tiene previsto publicar los resultados de los indicadores con corte a primer trimestre. Se publican los resultados obtenidos a Diciembre de 2015
				Publicación del informe de Gestión anual	Oficina de Desarrollo Organizacional	Se publica el informe de gestión con los resultados obtenidos durante la gestión del 2015, previamente autorizados y firmado por Presidencia SATENA.
				Publicación de los informes de la Contaduría General de la Nación (trimestral)	Dirección Financiera	Publicado en la página de la Contaduría General de la Nación - CHIP. GOV.CO el primer trimestre 2016
				Publicación de los informes de Defensa Judicial (trimestral)	Oficina Jurídica	Se realiza mediante el sistema ECOGI con corte a diciembre de 2015 (Se realiza cada seis meses)
				Informe de Rendición de Cuentas Fiscales (anual)	Oficina Control Interno	Se realizó la rendición de cuentas a través del SIRECI año 2015, el 7 de abril de 2016
				Plan de Participación Ciudadana (anual)	Oficina Servicio al Cliente	La Dirección Comercial realiza el cronograma de eventos 2016 en donde se incluye la participación de eventos a nivel nacional. Durante el primer trimestre se participa en algunos eventos proyectados pese a las restricciones presupuestales.
				Plan de Compras (anual)	Dirección Financiera	Publicado en la página de Satena, la vigencia 2016
				Evaluación al Planes de Acción (trimestral)	Oficina Desarrollo Organizacional	Se realiza la publicación en la web del Plan de acción 2015, durante el segundo trimestre del 2016 se tiene previsto publicar el seguimiento de los meses de Enero, Febrero y Marzo.
	INFORMACIÓN	2. ESTRATÉGIA PASIVA	Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley 1712 del 2014 y Decreto 103 del 2015.	Recibir las solicitudes de la ciudadanía mediante el aplicativo de PQR'S de la página web.	Dirección Comercial-Oficina Jurídica	Esta labor es permanente. Para este primer trimestre se recibieron: enero 122 PQRS, febrero 86 PQRS, marzo, 128 PQRS. Se reciben por todos los medios, no solo por el aplicativo.
				Dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía de acuerdo a los términos establecidos en la ley	Dirección Comercial-. Oficina Jurídica	Se monitorea permanentemente teniendo en cuenta que es un riesgo de la Dirección. En el primer trimestre se dio respuesta así: Enero 11 días, febrero 12 días y marzo 12 días.
	PÚBLICA	3. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	Registro o inventario de información de acuerdo a la ley 1712 de 2014.	Publicar toda la documentación que solicita la Ley.	Responsables de la información de acuerdo a Oficio SATVI-0106 Feb.3 de 2016	A marzo/2016 se cuenta con el Inventario de Información, Índice de Información Reservada y Clasificada y Esquema de Publicación. Esta se encuentra en revisión en la oficina de Jurídica quien es la dependencia que nos debe dar el VoBo desde la parte legal antes de realizar la publicación del documento. A partir de este documento se publica el Inventario de Información. El Esquema de publicación se encuentra publicado en la web.Por parte de la Oficina de Gestión del Talento Humano en cuanto al envío a la Oficina de Sistemas de la información correspondiente al Directorio de los Funcionarios de la Empresa, así mismo, mes a mes se ha venido enviando el informe consolidado de las solicitudes recibidas al interior de la Dependencia y si se dio respuesta a los mismos o fue transferido a otra Dependencia.
	SATENA	4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles.	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Dirección Administrativa	SATENA realiza la publicación de la información en la página web cumpliendo los criterios de accesibilidad descritos por Gobierno en Línea a través de formatos alternativos. Entre las herramientas que pueden ser utilizadas por la población discapacitada se encuentran las ofrecidas por MinTIC específicamente "Convertic" que es una licencia destinada a los colombianos con discapacidad visual la cual podrá ser descargada en sus computadores sin ningún costo, la última versión de JAWS (lector de pantallas) y MAGIC (magnificador de objetos).
		5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Informe de solicitudes recibidas.	Elaborar y publicar informe trimestral de PQR'S	Dirección Comercial-Servicio al Cliente Oficina de Control Interno	Este informe fue elaborado y socializado en el mes de abril con la Alta Dirección.

SEGUIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016							
OBJETIVO	CATEGORIA	ESTRATEGIA		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	AVANCE ABRIL 2016	
P L A N ANTICORRUPCIÓN	RENDICIÓN	1. INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	Programar la rendición de cuentas	Programar reunión de inicio con el fin de determinar la temática de la rendición de cuentas.	Vicepresidencia, Dirección Comercial- Servicio al Cliente.	La programación se realizará el 23 de junio de 2016	
			Difundir el evento de rendición de cuentas	Divulgar y distribuir la información de la Rendición de Cuentas	Vicepresidencia- Dirección Comercial	Esta labor se realiza de acuerdo al cronograma enviado por la Oficina de Desarrollo Organizacional. Verificar con ellos el mismo. Para este primer trimestre la Dirección Comercial inició con la labor de difusión de acuerdo a lo establecido por Desarrollo. Por favor verificar www.satena.com	
		2. DIALOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y ORGANIZADORES	Ejecutar la rendición de cuentas	Realizar la audiencia pública para mostrar los resultados de la gestión de todos los Procesos de la Empresa acorde a lo establecido.	Grupo Directivo	Durante el mes de Marzo 2016 se realizó reunión con Presidencia para definir el cronograma de trabajo, actividades y responsables para la Audiencia Pública. Se definió que se realizará el 23 de Junio de 2016	
			3. INCENTIVAR PARA MEJORAR LA CULTURA DE RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	Capacitar a los funcionarios nuevos en relación a la rendición de cuentas	Realizar inducciones corporativas a los funcionarios SATENA con el fin de interiorizar la actividad	Desarrollo Organizacional	Durante el primer trimestre de 2016, se han realizado dos capacitaciones durante el mes de Enero, una en Febrero y una en Marzo en donde se capacita al personal nuevo en Rendición de cuentas, generalidades del Sistema de Gestión de Calidad y MECI.
		Difusión de información		Difusión vía email de la rendición de cuentas a los funcionarios, proveedores e invitados especiales.	Dirección Comercial	Para el mes de Marzo 2016 se habilita el correo electrónico rendiciondecuentas@satena.com para que la ciudadanía aporte sugerencias acerca de la temática a realizar el 23 de Junio. La difusión mediante el correo electrónico se tiene prevista a realizar en Abril 2016.	
	4. EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTIUTIONAL	Informe final de rendición de cuentas	Publicar el informe resultado de la gestión del control administrativo en el sitio web de la Empresa www.satena.com .	Oficina de Control Interno	En informe final de rendición de cuentas se publica una vez finalizada la actividad, la cual por cronograma se tiene previsto realizar durante el tercer trimestre del año.		
	SATENA 2016	Cuentas Servicio	CANALES DE ATENCIÓN	Puntos de venta presencial	Mantener la adecuada presentación de los puntos de atención para la prestación del servicio al ciudadano	Dirección Comercial Dirección Administrativa	La Dirección Administrativa realiza la reparación y mantenimientos locativos necesarios que requieren los puntos de venta de SATENA.
				Puntos de venta presencial	Mantener y actualizar protocolos de atención al ciudadano	Dirección Comercial, Servicio al Cliente	SATENA no cuenta con protocolos de servicio. Se cuenta con procedimientos para atención de requerimientos de ciudadanos. Para este primer trimestre no se requiere actualización, se tiene proyectada la revisión documental para el mes de abril 2016.
				Puntos de venta no presencial	Mantener actualizada la página web (tarifas y promociones), redes sociales.	Dirección Comercial Oficina de Planeación	La Dirección Comercial, ha realizado la actualización de las sección de tarifas destacadas para este primer trimestre conforme a lo notificado por la Oficina de Planeación/Revenue. Adicionalmente se ha realizado la actualización y promoción en las redes sociales Facebook y Twitter. Lo anterior se puede verificar en cada perfil de la aerolínea en cada red social: @aerolineasatena
		AL CIUDADANO	DIVULGACIÓN, PROMOCIÓN, FORTALECIMIENTO Y GENERACIÓN DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Presentación resultados de la encuesta de satisfacción al cliente	Evaluar los resultados de las Encuestas de Satisfacción al Cliente.	Dirección Comercial - Servicio al Cliente	Esta evaluación se hace semestral y los resultados se presentan en julio y diciembre. Para este primer trimestre ya se inició la realización de la encuesta.
Interacción con la ciudadanía				Participación en eventos e interacción con la ciudadanía. (Plan de Mercadeo).	Dirección Comercial	La Dirección Comercial realiza el cronograma de eventos 2016 en donde se incluye la participación de eventos a nivel nacional. Durante el primer trimestre se participa en algunos eventos proyectados pese a las restricciones presupuestales.	
Interacción con la ciudadanía				Publicación del Plan de Participación ciudadana 2016	Dirección Comercial - Servicio al Cliente.	La Oficina de Sistemas tiene proyectado realizar una reunión interna durante el segundo trimestre del año de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1712 de Transparencia, en donde se definen algunas tareas a trabajar por los procesos.	
Interacción con la ciudadanía				Participar en ferias de servicio al Ciudadano programadas por el Departamento Nacional de Planeación	Dirección Comercial.	SATENA procura participar en las ferias que se realicen en los destinos de interés de la aerolínea, no en todos. Para el 2016 se iniciarán estas Ferias en Quidbó (30 abril).	

SEGUIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

OBJETIVO	CATEGORIA	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	AVANCE ABRIL 2016	
P L A N ANTI-CORRUPCIÓN	ESTRATEGIA ANTI TRÁMITE	FACILITAR EL ACCESO DE LA COMUNIDAD A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE SATENA.	COMPRA DE TIQUETES ELECTRÓNICO	Actualizar el portal web de la Entidad según parámetros de Gobierno en Línea.	Dirección Comercial, Dirección Administrativa	La Oficina de Sistemas proporciona los medios técnicos, tecnológicos, de conocimiento y administrativos, a los funcionarios encargados de hacer la actualización de la diferente información, para que cuenten con capacidad y conocimiento de cómo, cuándo y con qué criterio a actualizar informa en el portal web, así mismo se garantiza la funcionalidad de la plataforma tecnológica.
				Actualizar la información en la página web de acuerdo a las condiciones del mercado.	Dirección Comercial - Oficina de Planeación - Oficina e Sistemas	La presente actividad se realiza constantemente de acuerdo a las condiciones externas y políticas internas de SATENA. Ésta es una actividad compartida entre la Dirección Comercial y la Oficina de Planeación (tarifas)
				Actualización de información en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Oficina de Desarrollo Organizacional	Durante el primer trimestre se realiza la actualización en el SUIT de los servicios inscritos en la Función Pública, compra de tiquetes en línea, servicio de web check in y transporte de carga aeropuerto a aeropuerto, en donde se actualiza centros de atención y demás generalidades.
				Mantener los espacios de dialogo permanente con la comunidad utilizando herramientas tecnológicas y espacios virtuales. Ej: Chat, Redes Sociales.	Dirección Comercial, Dirección Administrativa	La Oficina de Sistemas garantiza la funcionalidad de la plataforma tecnológica de acuerdo a las directrices emitidas por Gobierno en Línea, con el fin de que se utilicen las herramientas necesarias para mantener la interacción con la comunidad tales como twitter, redes sociales, foros, chat.
			WEB CHECK IN	Medir el impacto de aplicación móvil de la categoría web check in	Dirección Comercial	Este informe se entrega trimestral dentro del Informe de Gestión de la Dirección Comercial. Para este primer trimestre se monitoreo permanentemente.
				Realizar ajustes y actualización de información (información para el pasajero, destinos)	Dirección Comercial	Esta actualización no se requirió para este primer trimestre, dado que no se incluyeron destinos nuevos ni se cambió el proceso.
				Actualizar la información en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Oficina de Desarrollo Organizacional	Para el primer trimestre se continúa con la actualización de los servicios inscritos en el DAFP. Se trabaja de la mano con la Función Pública para la actualización pertinente y trabajo continuo con las actividades de mejora a implementar.
			TRANSPORTE DE CARGA AEROPUERTO - AEROPUERTO	Actualizar información en los diferentes canales de venta en cuanto a tarifas y centro de atención (contact center, puntos de venta, agencias comerciales)	Dirección Comercial	Las actualizaciones para los usuarios- clientes se realiza permanentemente en la página WEB, de la empresa
				Actualizar información en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Oficina de Desarrollo Organizacional	Para el primer trimestre se continúa con la actualización de los servicios inscritos en el DAFP. Se trabaja de la mano con la Función Pública para la actualización pertinente y trabajo continuo con las actividades de mejora a implementar.
			SATENA	RIESGOS	IMPLEMENTAR ACCIONES QUE PREVENGAN Y MITIGUEN LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN EN SATENA	Realizar seguimiento trimestral a las acciones para reducir el riesgo e índice de riesgo resultante.
	Revisar dos veces al año la matriz de riesgos anticorrupción y realizar los ajustes pertinentes si se presenta novedades.	Oficina de Control Interno.				La matriz de riesgo fue actualizada en el mes de marzo de 2016 y aprobada por la Alta Dirección el 28 de marzo de 2016
	Realizar implementación de nuevos controles en la medida que se estructure la matriz de riesgos.	Oficina de Control Interno.				Los controles de los riesgos de corrupción se realiza en cada procesos y se identifica los responsables para detectar y prevenir la materialización de los mismos.
	Realizar capacitaciones en Manual de Contratación y en el Código de Ética y Buen Gobierno	Oficina Jurídica, Gestión del Talento Humano				Dentro de la Inducción que se le brinda a los funcionarios que ingresan nuevos a la compañía, se tiene contemplado el tema de código de Ética y Buen Gobierno, para el primer trimestre de la vigencia 2016, se llevaron a cabo dos jornadas de inducción. Para el personal antiguo de la compañía, se tiene contemplado este tema durante la reinducción que se brinda año tras año, el año inmediatamente anterior se llevó a cabo durante los meses de Julio y Agosto. Para esta vigencia, se tiene programado iniciar a partir del mes de julio.

SEGUIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

OBJETIVO	CATEGORIA	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	AVANCE ABRIL 2016
PLAN ANTI-CORRUPCIÓN SATENA	RIESGOS	IMPLEMENTAR ACCIONES QUE PREVENGAN Y MITIGUEN LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN EN SATENA	Mantener las políticas y mecanismos de seguridad de la información electrónica.	Dirección Administrativa	La Oficina de Sistemas tiene incluido dentro del Manual de Telemática las siguientes políticas de seguridad informática: POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION, POLÍTICAS DE SEGURIDAD ORGANIZACIONAL POLÍTICAS DE SEGURIDAD LÓGICA
			Fortalecer el conocimiento del orden de llegada, responsable de la atención de las PQRD, estado del trámite y tiempo de respuesta.	Dirección Comercial	Se tiene en cuenta las Políticas de Seguridad de la Información
			Publicar en página web planes institucionales y seguimiento a los mismos	Oficina Control Interno, Oficina de Desarrollo organizacional, Oficina de Sistemas.	De acuerdo a la normatividad dispuesta en el Decreto 124 del 26 de Enero de 2016 se amplía el plazo de publicación para el 31 de Marzo de 2016, SATENA cumple con la fecha prevista en la página web y reestructura sus actividades de acuerdo a la nueva directriz.
			Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Oficina de Desarrollo Organizacional	De acuerdo a la normatividad dispuesta en el Decreto 124 del 26 de Enero de 2016 se amplía el plazo de publicación para el 31 de Marzo de 2016, SATENA cumple con la fecha prevista en la página web y reestructura sus actividades de acuerdo a la nueva directriz.
			Socializar marco estratégico institucional (misión, visión, principios, valores), políticas de operación y gestión de la información	Oficina de Desarrollo Organizacional	Para el segundo trimestre del año se tiene previsto realizar una capacitación por nuestro ente certificador COTECNA en Planeación Estratégica, lo que incluye la elaboración de los planes de Acción para cada proceso. Así mismo, se trabaja con cada proceso para que una vez legalizado su plan de trabajo 2016, se realice la socialización en sus grupos de trabajo.